



SECRETARIA MUNICIPAL DE MANUTENÇÃO VIÁRIA E SEGURANÇA

- **Serviço Oferecido: MANUTENÇÃO EM VIAS PÚBLICAS**

Patrolamento, colocação de material de revestimento tipo saibro e brita, limpeza de sarjetas, limpeza de boeiros, manutenção de pontes e pontilhões, e roçadas nas laterais das vias.

- **Requisitos, documentos, formas necessárias para acessar o serviço:**

Documento de identificação do requerente e identificação da localidade aonde precisa do serviço.

O requerente poderá solicitar a manutenção através dos telefones da Secretaria, de forma presencial na Secretaria, nas Subprefeituras dos Distritos ou através de abertura de Processo no Protocolo Geral (Rua XV de Novembro, 15 – Centro) ou Protocolo Digital.

- **Principais etapas para processamento do serviço:**

Após contato com a Secretaria ou Subprefeitura, o funcionário responsável vai até o local verificar a necessidade e o tipo de material que deverá ser utilizado para manutenção, e se há disponibilidade do material e equipamentos necessários. Constatando a disponibilidade de material e equipamento o serviço é realizado o mais breve possível.

- **Previsão do prazo máximo para prestação do serviço:**

Havendo disponibilidade de material e equipamento a manutenção é realizada o mais breve possível.

- **Forma de prestação do serviço:**

Serviços realizados através de maquinários, como: caçambas, motoniveladoras, escavadeiras, trator com roçadeira hidráulica, caminhão prancha para deslocamento de equipamentos e de forma manual.

- **Local e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**



- ✓ Diretamente na Secretaria através do telefone 3654-6420, ou de forma presencial no endereço RS 470, km 341 – Centro, Triunfo/RS;
- ✓ Através dos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal.

➤ **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento:**

▪ **Prioridades de atendimento:**

São priorizadas as manutenções em vias públicas de maior fluxo, as que atendem as linhas escolares e as demandas de escoamento de produções agrícolas.

▪ **Previsão de tempo de espera para atendimento:**

A execução dependerá da disponibilidade de material e equipamento, havendo os dois o serviço é realizado o mais breve possível.

▪ **Mecanismos de comunicação com o usuário:**

De forma presencial ou através de contato telefônico.

▪ **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

Através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral do município.

▪ **Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

O usuário poderá consultar o andamento de sua solicitação através do Protocolo Digital, presencialmente na Secretaria/Subprefeitura ou através de ligação telefônica no nº 3654-6420.